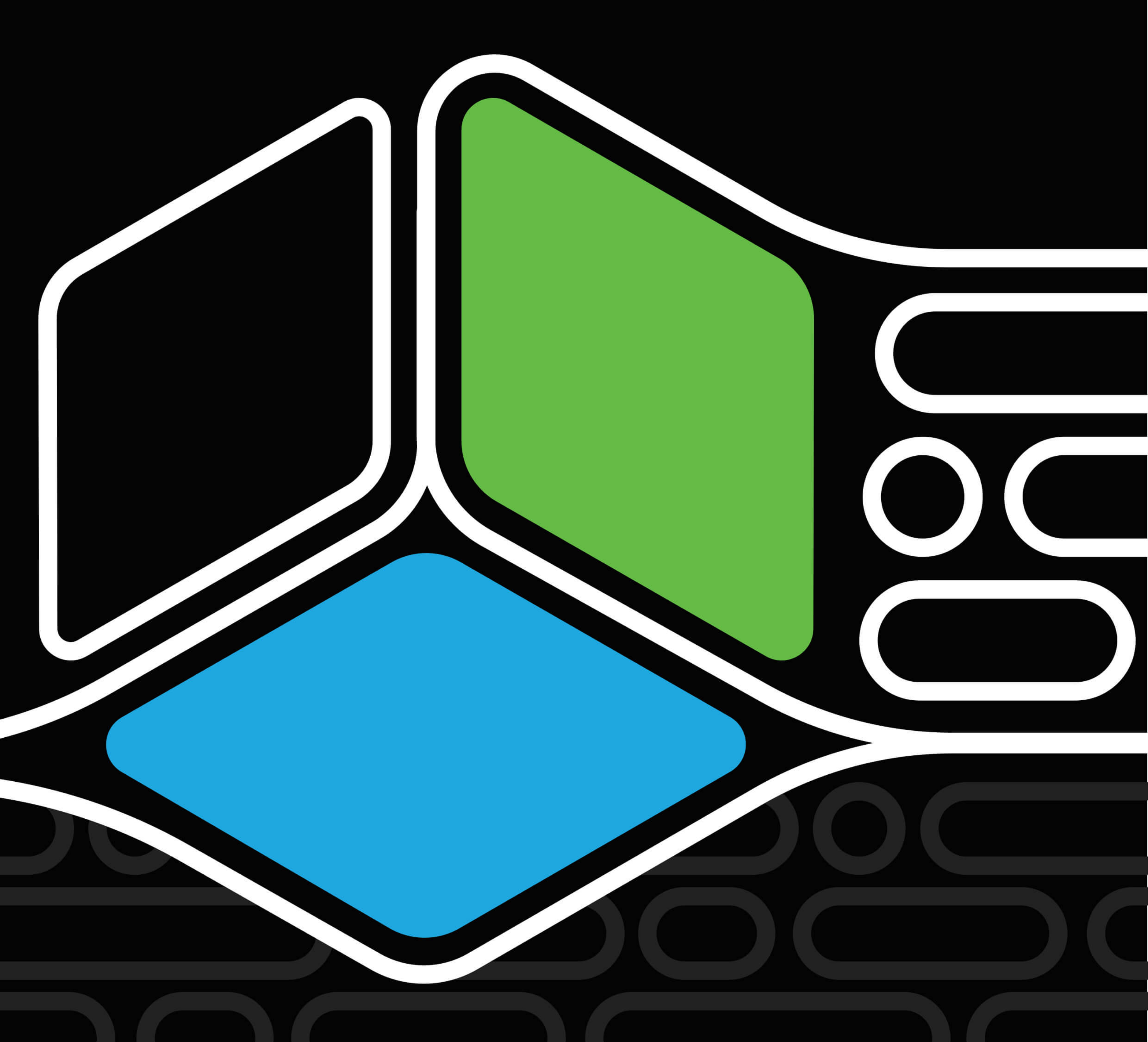
PIWIK PRO

TecAlliance

Produktoptimierung und verbesserte User Experience



Produktoptimierung und verbesserte User Experience durch die Analyse von Verhaltensdaten



Branche

Automobil

Nutzen

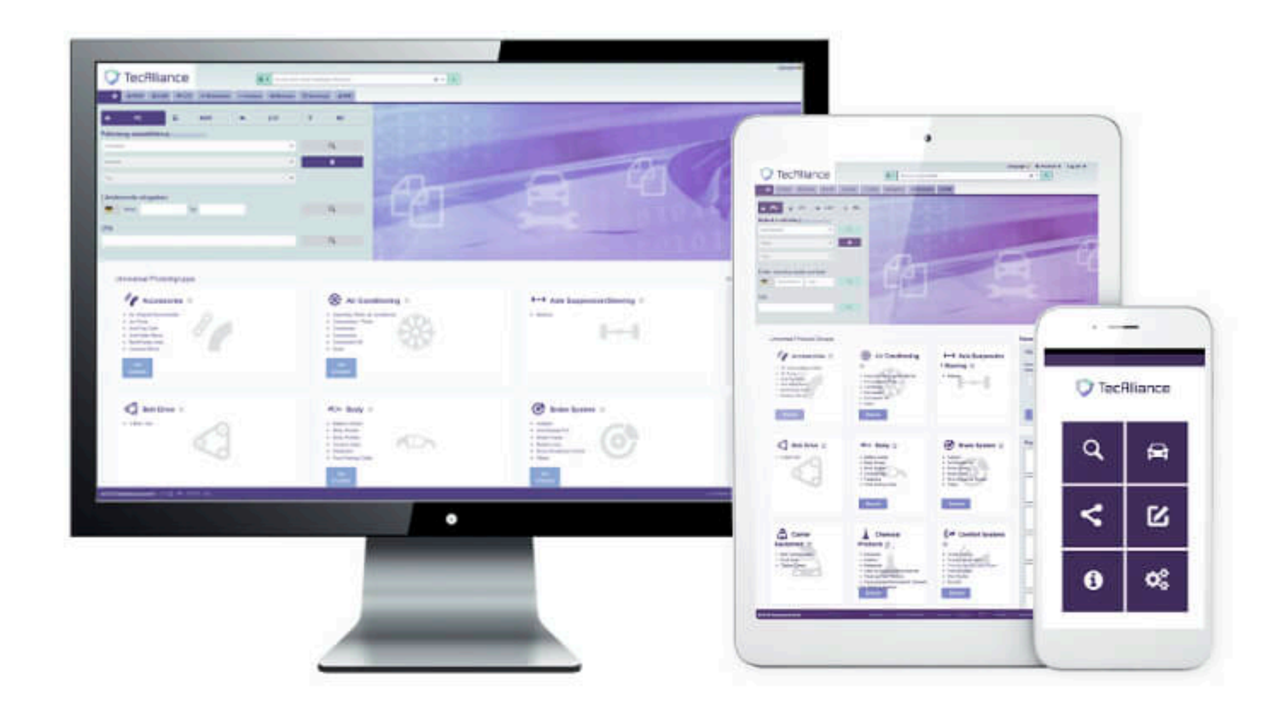
- Weiterentwicklung der Produktfunktionen
- Effiziente Verteilung der Entwicklungsressourcen
- Verbesserte User Experience
- Optimierte Datenqualität
- Kosteneinsparung durch Minimierung von Retouren

Die **TecAlliance GmbH** ist seit 25 Jahren unabhängiger Dienstleister für den Automotive Aftermarket. Mit weltweit 600 Mitarbeitern an 19 Standorten gilt TecAlliance als digitaler Innovator und treibende Kraft für Daten, Prozesse und integrierte Lösungen.

Zum Produktportfolio der TecAlliance gehört der TecDoc Catalogue, der Fahrzeug- und Ersatzteilkatalog, der sich an den freien Kfz-Teilemarkt richtet. Für eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen Werkstatt, Handel und Herstellern sind größtmögliche Transparenz, Effizienz und Effektivität rund um Ersatzteile unerlässlich. Integrierte Suchfunktionen ermöglichen Werkstätten, Teilehändlern und der Ersatzteileindustrie schnell das für ein Fahrzeug passende Ersatzteil im Katalogsystem zu finden.

Die klassische Zielgruppe stellen somit die Betriebe dar, die auf der Suche nach Ersatzteilen sind. Darüber hinaus repräsentieren die im Katalogsystem gelisteten Anbieter eine weitere Interessensgruppe.

Es wird das Ziel verfolgt, das Produkt stetig zu optimieren. Auf der einen Seite sollen die Anforderungen der Nutzer erfüllt und andererseits die gelisteten Anbieter hinsichtlich einer effektiven Produktplatzierung beraten werden.



TecDoc Catalogue – TecAlliance GmbH

Herausforderung

Die TecAlliance hatte keine Daten über die tatsächliche Katalognutzung zur Verfügung. Diese **fehlenden Informationen** über die Userinteraktion führten zu **Einschränkungen in der Produktentwicklung**, da wichtige Themenbereiche nicht identifiziert und priorisiert werden konnten.

Es fehlten vor allem Daten, die aufzeigen, welche Produktfunktionen für die Nutzer relevant bzw. irrelevant sind. In diesem Zusammenhang war es nicht möglich zu ermitteln, welche Produkt-/ Suchfunktionen häufig genutzt werden und somit als entscheidend eingestuft werden sollten. Gleichzeitig konnten auch keine überflüssigen Funktionen aufgedeckt werden, die in der Praxis keine Anwendung finden.

Wir benötigen Informationen über die Art und Weise, wie Kunden mit unserem Produkt arbeiten und interagieren. Mit den gesammelten Daten aus Piwik PRO können wir unser Produkt den Kundenanforderungen entsprechend optimieren und unsere Entwicklungsressourcen effektiv einteilen.

— **Dr. Bartosch Belkius**
Vice President Analytics,
TecAlliance GmbH

Der Mangel an Daten hat zur Folge, dass keinerlei **Aussagen über die User Experience** getroffen werden konnte, da die Kundenanforderungen nicht bekannt waren und keine **zielgerichteten Optimierungen** eingeleitet werden konnten.

Um hier den Bogen zu schlagen, war es erforderlich, die Datenerhebung über das Userverhalten und die Userinteraktionen aktiv umzusetzen. Es galt mit Hilfe einer Analytics-Lösung vordefinierte Fragen zu beantworten, die bei der Optimierung von Produktattributen behilflich sind. Zudem wurde analysiert, welche Features des TecDoc Catalogue bereits erfolgreich genutzt werden und an welchen Stellen noch Optimierungsbedarf besteht.

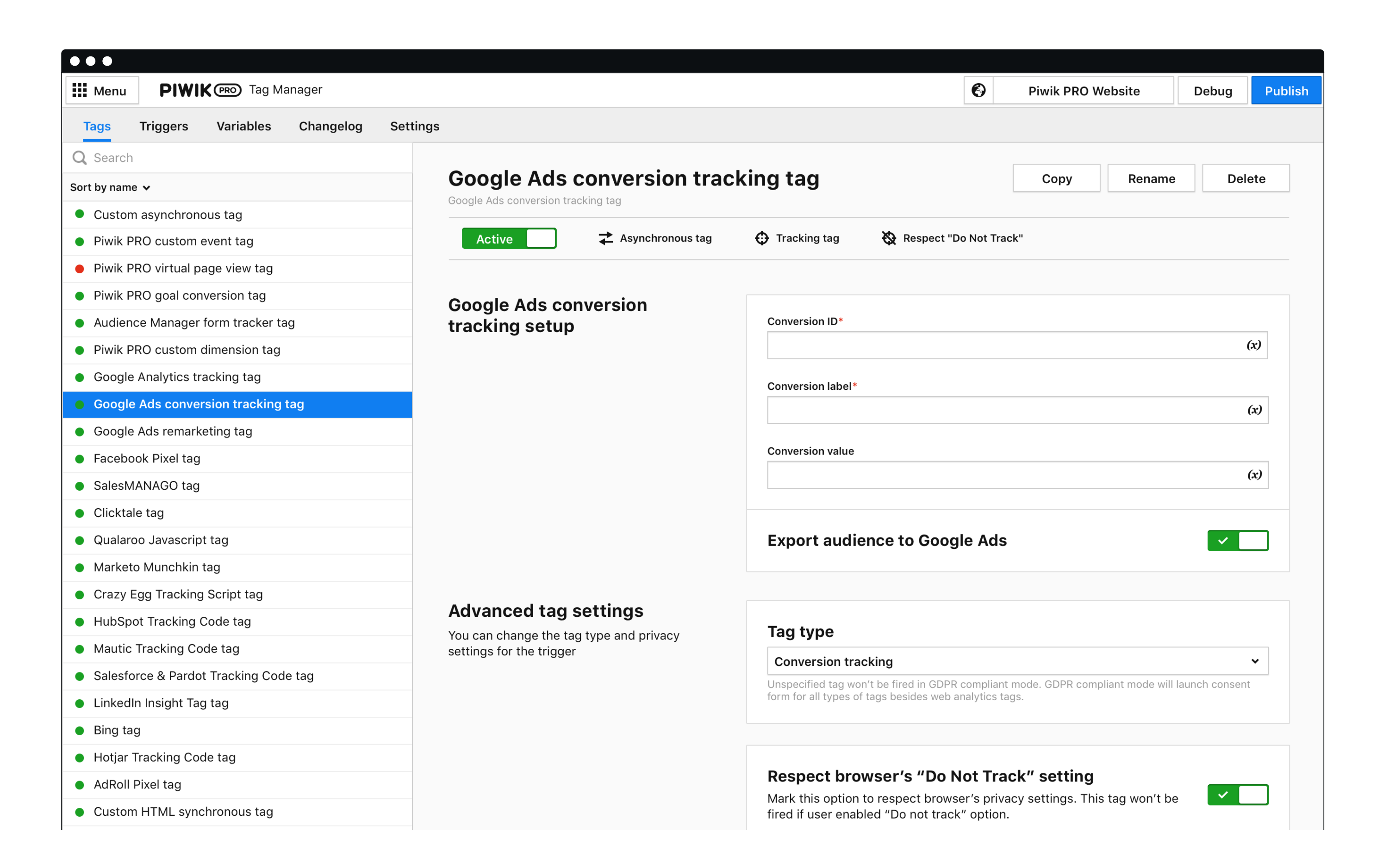
Wie Nutzer den Suchprozess durchlaufen, war eine der wichtigsten Fragestellungen. Um diese Vorgehensweise im Kern zu prüfen, musste u.a. geklärt werden, welche Eingaben die Nutzer im Suchfeld machen und welche Filter sie nutzen, um Suchergebnisse weiter einzuschränken.

Neben dem Userverhalten war es zudem wichtig zu erfahren, inwiefern das Produkt auf die technischen Gegebenheiten der Nutzer angepasst werden muss. Dies betrifft die Desktop- und Mobile-Anwendung sowie Browser (funktionen).

Lösung

Da die TecAlliance Analysedaten benötigt, die über das Standardreporting hinausgehen, ist neben dem Analytics Modul ein **Tag Manager** im Einsatz. Dieser stellt sicher, dass ohne IT-Aufwand die individuellen Tracking-Ziele erstellt, angepasst oder auch gelöscht werden können.

Auf Grundlage des Ziels, das Nutzerverhalten und die Interaktionen mit dem Produkt zu messen, wurden die Tags definiert und optimal auf das Ziel ausgerichtet.



Die gesammelten **User-Aktionen** und der daraus hervorgehende **User-Flow** im Laufe des Suchprozesses geben Aufschluss darüber, welche Kriterien zur Identifizierung des passenden Ersatzteils führen. Es lässt sich feststellen, welche Funktionen am häufigsten angeklickt werden und somit eine hohe Relevanz haben.

Zudem liefert die chronologische Rangfolge wichtige Insights: Die ausschlaggebenden Kriterien (must have), die zu Beginn der Suche eingesetzt werden, sollten von der Produktentwicklung und von den Anbietern vorrangig behandelt werden. Die unkritischen Kriterien (nice to have), die das Suchergebnis am Ende verfeinern, können hingegen zweitrangig beachtet werden.

Aufgrund der daten-sensiblen Branche, in der die TecAlliance tätig ist, war es wichtig mit **Datenschutzfunktionen** wie Opt-Out und Do-Not-Track die Kontrolle über die erhobenen Daten zu behalten. Jeder einzelne Tag konnte mit dieser Funktion ausgestattet werden, um sicherzugehen, dass die Privatsphäre der Nutzer respektiert wird. Auch die Datenspeicherung ist durch sichere Server in Europa gewährleistet.

Ergebnis

Die TecAlliance kann durch die gesammelten Daten nachvollziehen, nach welchen Artikeln gesucht wurde und welche Funktionen für diese Suche eingesetzt wurden. Somit konnten **detaillierte Kundenanforderungen** erkannt werden, die für eine positive User Experience optimiert werden sollten.

Dies ermöglicht der TecAlliance durch eine entsprechende Handlungsableitung die **Kundenloyalität** langfristig zu halten und die Marktposition weiter auszubauen. Zudem konnten den gelisteten Anbietern empfohlen werden, ihre hinterlegten Informationen bezüglich der Kundenanforderungen bzw. relevantesten Suchkriterien für deren Produkte zu überarbeiten.

Die Erwartungen der Kunden, die über den TecDoc Catalogue Ersatzteile suchen und der Anbieter, welche die Produktattribute über den TecDoc Catalogue bereitstellen, können somit besser vereint werden. Es konnte ein gemeinsames Verständnis dafür geschaffen werden, welche Informationen essentiell sind, um das passende Ersatzteil online auswählen zu können. Dies führt zu einer besseren Identifizierung des passenden Teils und spart somit Zeit und Kosten.

Zudem wurden auf Basis der Analytics-Daten fundamentale **Produktoptimierungen** vorgenommen, die die Oberflächen-Auflösung und die reibungslose Anwendung auf bestimmten Betriebssystemen betreffen.

Diese Anforderung konnte durch Daten zur Mobile-, Desktop-, und Browser-Anwendung identifiziert und umgesetzt werden. Dadurch wurde die Grundlage für eine optimale User Experience geschaffen. Außerdem konnten technische Anpassungen ermittelt werden, die sich als irrelevant erwiesen haben und zukünftig nicht weiter berücksichtigt werden müssen.

Über TecAlliance

Seit 25 Jahren ist die TecAlliance einer der weltweit führenden Daten-Spezialisten für die vernetzte Zusammenarbeit im digitalen Automotive Aftermarket. Das Portfolio von TecAlliance beinhaltet neben aktuellen Fahrzeug- und Ersatzteildaten auf Grundlage des TecDoc Standard auch umfassende Reparatur- und Wartungsinformationen sowie integrierte Lösungen und Beratungsleistungen für die digitale Auftragsabwicklung, das Fuhrparkmanagement und die Markt- und Datenanalyse im Automotive Aftermarket. Der TecDoc Catalogue ist einer der umfassendsten und führenden Kfz-Ersatzteilkataloge weltweit.
Bei TecAlliance arbeiten heute weltweit mehr als 600 qualifizierte Mitarbeiter aus 26 Nationen mit tiefer Branchen- und Fachkenntnis im Automotive Aftermarket zielgerichtet daran, Daten und Prozesse noch effizienter zu gestalten. TecAlliance – die international treibende Kraft für standardisierte Daten, digitale Prozesse und integrierte Lösungen im Automotive Aftermarket.

600
qualifizierte Mitarbeiter

26
Nationen

PIWIK PRO

Web: https://piwikpro.de/

Email: sales@piwik.pro



